1. Identificação do processo:

1.1. Consulta pública para prospecção de uma solução Tecnológica

2. Objeto:

2.1. A Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais, CNPJ nº 16.636.540/0001-04, doravante denominada **CONTRATANTE**, comunica que está prospectando, junto às empresas interessadas, doravante denominadas **PROPONENTES**, a contratação de software de gestão de ambiente de virtualização de desktop (VDI), incluindo garantia, capacitação e serviços técnicos de instalação e configuração com operação assistida.

2.2. Durante o período de garantia a CONTRATADA deverá prestar assistência técnica com suporte técnico e manutenção, e com atualizações de versões do software.

2.3. Importante ressaltar que esta especificação técnica faz parte do processo de prospecção que atendam às necessidades da CONTRATANTE e em função disto é uma especificação simplificada e sujeita a críticas e sugestões de melhoria pelo mercado.

2.4. Nesta consulta estamos prospectando soluções em 4 (quatro) cenários distintos, conforme definidos no item “Detalhamento do Objeto”. Não há restrição, nesta prospecção, para as PROPONENTES apresentarem mais de uma proposta.

2.5. Para esta prospecção, solicitamos às PROPONENTES, mesmo que não atendam todos requisitos, que preencham os formulários definidos nos anexos I-A e I-F e informem quais requisitos não serão atendidos pelas soluções propostas e quais alternativas são sugeridas.

2.6. Após o envio dos formulários estaremos à disposição para nos reunirmos com os PROPONENTES com o objetivo de avaliarmos, em conjunto, as soluções apresentadas, além das críticas e sugestões encaminhadas.

3. Detalhamento do Objeto:

3.1. A solução de software de gestão de ambiente de virtualização de desktop (VDI), doravante denominada FERRAMENTA, será

disponibilizada na modalidade, ON-PREMISES, no data center da CONTRATANTE.

3.2. A FERRAMENTA, deverá ser precificada de acordo com os cenários abaixo:

3.2.1. Cenário 1 – Subscrição da FERRAMENTA para usuários nomeados

3.2.2. Cenário 2 – Subscrição da FERRAMENTA para usuários concorrentes.

3.2.3. Cenário 3 – Licenciamento perpétuo da FERRAMENTA para usuários nomeados.

3.2.4. Cenário 4 – Licenciamento perpétuo da FERRAMENTA para usuários concorrentes

3.3. Além da disponibilização da FERRAMENTA, as propostas deverão contemplar os serviços de Garantia com Assistência Técnica, por 48 (quarenta e oito) meses, capacitação técnica e serviços técnicos de instalação e configuração com operação assistida.

3.4. A infraestrutura de data center que irá hospedar a FERRAMENTA é de responsabilidade da CONTRATANTE (data center, servidores, rede LAN e WAN, software de sistema operacional, licenciamento Microsoft, backup, armazenamento).

3.5. Esta prospecção irá possibilitar à PRODEMGE comparar e avaliar os custos e benefícios de contratação das diversas modalidades de licenciamento de cada um dos cenários.

3.6. <u>Itens do objeto</u>

3.6.1. A contratação será em lote único, por cenário.

3.6.2. Cenário 1 – Subscrição – usuários nomeados

Item	Produtos e Serviços	Unidade	Quantidade
1	Subscrição da FERRAMENTA para usuários nomeados	Usuários	1.500
2	Serviços de Instalação e customização com Operação Assistida	Prestação de serviço	1
3	Capacitação para 8 alunos por turma	Turmas	2
4	Garantia com assistência técnica por 48 meses	Prestação de serviço	1

Tabela 1a – cenário 1

3.6.3. Cenário 2 – Subscrição – usuários concorrentes

Item	Produtos e Serviços	Unidade	Quantidade
1	Subscrição da FERRAMENTA para usuários concorrentes	Usuários	1.500
2	Serviços de Instalação e customização com Operação Assistida	Prestação de serviço	1
3	Capacitação para 8 alunos por turma	Turmas	2
4	Garantia com assistência técnica por 48 meses	Prestação de serviço	1

Tabela 1b – cenário 2

3.6.4. Cenário 3 – Licença Perpétua – usuários nomeados

Item	Produtos e Serviços	Unidade	Quantidade
1	Licença Perpétua da FERRAMENTA para usuários nomeados	Usuários	1.500
2	Serviços de Instalação e customização com Operação Assistida	Prestação de serviço	1
3	Capacitação para 8 alunos por turma	Turmas	2
4	Garantia com assistência técnica por 48 meses	Prestação de serviço	1

Tabela 1c – cenário 3

3.6.5. Cenário 4 – Licença Perpétua – usuários concorrentes

Item	Produtos e Serviços	Unidade	Quantidade
1	Licença Perpétua da FERRAMENTA para usuários concorrentes	Usuários	1.500
2	Serviços de Instalação e customização com Operação Assistida	Prestação de serviço	1
3	Capacitação para 8 alunos por turma	Turmas	2
4	Garantia com assistência técnica por 48 meses	Prestação de serviço	1

Tabela 1d – cenário 4

4. Especificação Técnica do objeto:

4.1. Item 01 – Requisitos técnicos da FERRAMENTA

4.1.1. Os requisitos técnicos e funcionais da FERRAMENTA estão detalhados no Anexo I-F deste termo de consulta.

4.2. Item 02 - Serviços técnicos de instalação, configuração e operação assistida

4.2.1. Estes serviços compreendem o conjunto de atividades necessárias para tornar a FERRAMENTA operacional e integrada ao ambiente de tecnologia da CONTRATANTE de acordo os requisitos técnicos definidos no Anexo I-F.

4.2.2. Caberá à CONTRATADA elaborar projeto tecnológico com o desenho da infraestrutura necessária para hospedagem da FERRAMENTA (dimensionamento e quantidade de servidores, armazenamento e desenho de rede).

4.2.2.1. Será de responsabilidade da CONTRATANTE a disponibilização da infraestrutura (servidores, rede, armazenamento, sistema operacional) necessária para instalação da FERRAMENTA.

4.2.3. O processo de instalação e customização com operação assistida será executado em conjunto com a equipe técnica da CONTRATANTE, com presença on-site da equipe técnica da

CONTRATADA, em horário comercial (8x5), no data center da CONTRATANTE.

4.2.3.1. A instalação e customização poderá também ser realizada remotamente, desde que acertado em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA e sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.2.4. A CONTRATADA deverá:

4.2.4.1. Instalar e customizar a FERRAMENTA no ambiente de infraestrutura disponibilizado pela CONTRATANTE.

4.2.4.2. Integrar a FERRAMENTA com a plataforma de AD/LDAP da CONTRATANTE.

4.2.4.3. Definir e criar os usuários administradores e operadores.

4.2.4.4. Preparar e executar teste de arquitetura para validar se o ambiente atende os requerimentos definidos.

4.2.4.5. Instalar e customizar, para efeito de validação da solução, a FERRAMENTA, com testes de backup e recovery na plataforma de backup da CONTRATANTE.

4.2.4.6. Gerar documentação detalhada de todos os passos da instalação, configuração e ajustes, no ambiente de produção, a qual deverá ser entregue em meio digital antes da emissão do atestado de aceite técnico.

4.2.5. A operação assistida permitirá a equipe técnica da CONTRATANTE acompanhar os especialistas da CONTRATADA na customização e operação da FERRAMENTA e suas funcionalidades.

4.2.5.1. Após a instalação e customização da FERRAMENTA, a CONTRATADA deverá acompanhar a CONTRATANTE no uso dela, durante 10 (dez) dias úteis, período em que a CONTRATANTE poderá operar no sistema com acompanhamento da CONTRATADA.

4.2.5.2. A data de início será combinada em comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

4.2.5.3. A CONTRATADA deverá alocar um especialista para atuar remotamente junto a equipe da CONTRATANTE, em dias úteis, das 8:00 horas às 18:00 horas.

4.2.5.4. O acompanhamento poderá ser presencial, desde que acertado em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA e sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.2.6. Deve fazer parte desta transferência de conhecimento:

4.2.6.1. Customizar a FERRAMENTA no data center da CONTRATANTE;

4.2.6.2. Validar as rotinas de backup e restore do ambiente customizado;

4.2.6.3. Executar ajustes de desempenho do ambiente (tuning);

4.2.6.4. Criar, editar e excluir 50 templates de VDI diferentes, para uso de perfis diferentes;

4.2.6.5. Integrar a FERRAMENTA com o AD;

4.2.6.6. Definir métricas e indicadores que serão utilizados para avaliação de desempenho de forma a garantir níveis de serviços;

4.2.6.7. Integrar a console de monitoração da CONTRATANTE, via SNMP, com sistema de alarmes da FERRAMENTA;

4.2.6.8. Integrar a console de monitoração da CONTRATANTE via Syslog.

4.2.7. Os serviços de instalação e customização somente poderão ter seu início após o aceite do projeto tecnológico de infraestrutura e a disponibilização do ambiente de infraestrutura pela CONTRATANTE.

4.3. Item 3 – Serviços de capacitação

4.3.1. Este serviço têm como objetivo capacitar a equipe técnica da CONTRATANTE no uso da FERRAMENTA, nos ajustes (tuning), segurança, administração e uso das funcionalidades.

4.3.2. As capacitações deverão ser ministradas de forma remota, ao vivo, em turma fechada para a CONTRATANTE utilizando uma solução de videoconferência que permita a participação e interação dos participantes, sendo de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de toda a infraestrutura (incluindo de videoconferência) necessária para o instrutor.

4.3.3. A CONTRATADA poderá realizar a capacitação de forma presencial, em comum acordo, desde que sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.3.3.1. Seja remoto ou presencial, os custos com material, plataforma de capacitação, instrutor, hospedagem, alimentação, passagens e translado são de responsabilidade da CONTRATADA.

4.3.3.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar um laboratório para realização do treinamento, com acesso via INTERNET. A capacitação não pode fazer uso do equipamento entregue.

4.3.4. A CONTRATADA deverá submeter à CONTRATANTE, em até 5 (cinco) dias úteis anteriores à data de realização de cada módulo da capacitação, os seguintes entregáveis:

4.3.4.1. Plano da capacitação, incluindo carga horária, conteúdo programático e 12 (doze) questões para avaliação dos alunos. As questões devem ser objetivas, com quatro alternativas de respostas e apenas uma correta, no idioma português. Devem ser de nível intermediário e permear todo o conteúdo programático do curso.

4.3.4.2. Material didático, que deverá ser disponibilizado em idioma português ou inglês, que contenha todos os assuntos abordados, o qual deverá ser analisado e aprovado pela CONTRATANTE.

4.3.4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar as instruções do treinamento em mídia eletrônica, em formato HTML ou PDF, ilustrado com imagens para que a PRODEMGE possa fazer a divulgação interna.

4.3.5. A entrega dos materiais deve acontecer por meio digital para a Gerência de Desenvolvimento de Pessoas através do e-mail capacitar@prodemge.gov.br.

4.3.5.1. A CONTRATANTE irá proceder com a avaliação do material didático e das qualificações dos instrutores em até 5 (cinco) dias úteis.

4.3.5.2. Caso julgue ser necessário algum ajuste no material didático ou no conjunto de instrutores, a CONTRATANTE solicitará a adequação formalmente à CONTRATADA que, a partir de então, deverá promover os ajustes necessários em até 5 (cinco) dias úteis.

4.3.5.3. A todo o material de capacitação entregue, disponibilizado e utilizado pela CONTRATADA para a execução dos serviços de capacitação, incluindo material de apoio, como apresentações, apostilas, manuais, vídeos de demonstração, dentre outros correlatos, serão concedidos o direito de uso e de reprodução à CONTRATANTE, de forma irrestrita, para sua aplicação e uso em capacitações internos para seus colaboradores.

4.3.5.4. A relação dos profissionais que irão ministrar a capacitação doravante denominados instrutores, acompanhado por documentação que comprove que são capacitados.

4.3.6. O treinamento não poderá ser meramente expositivo, devendo contemplar o uso prático da solução proposta e o desenvolvimento de estudos de caso. O conteúdo programático deverá abranger, no mínimo, os seguintes requisitos:

4.3.6.1. Introdução teórica das funcionalidades da FERRAMENTA

4.3.6.2. Instalação FERRAMENTA no ambiente da CONTRATANTE.

4.3.6.3. Administração, segurança, configuração, ajustes (tuning) e monitoração da FERRAMENTA.

4.3.6.4. Uso das funcionalidades da FERRAMENTA.

4.3.6.5. Estudos de caso.

4.3.7. O programa de treinamento deverá prever a capacitação do corpo técnico, para 16 (dezesseis) especialistas, divididos em 2 (duas) turmas de 8 (oito) alunos cada.

4.3.7.1. A capacitação das duas turmas não poderá ocorrer simultaneamente.

4.3.8. Somente serão aceitos cursos oficiais do fabricante do software e deverá ter uma carga mínima de 12 (doze) horas.

4.3.9. O planejamento da capacitação deverá ser alinhado entre a PRODEMGE e CONTRATADA, em até 10 (dez) dias corridos, após a assinatura do contrato.

4.3.10. Avaliação e critério de aceite da capacitação.

4.3.10.1. Ao final do treinamento, os alunos devem estar aptos a utilizar os recursos da FERRAMENTA.

4.3.10.2. A CONTRATADA deverá aplicar avaliação de conhecimento, no último dia do treinamento, baseado nas questões entregues para mensurar o aproveitamento dos alunos na capacitação em questão. Os resultados deverão ser entregues em formato de relatório à CONTRATANTE, em até 5 dias úteis após o encerramento do curso.

4.3.10.3. Após a realização da capacitação, e tendo sido a capacitação aprovada, a CONTRATANTE emitirá o “Laudo técnico de execução de serviços” (anexo I-E) atestando a execução da capacitação referente ao módulo em questão.

4.3.10.4. A CONTRATADA deverá emitir, após a emissão do Laudo Técnico, o certificado de conclusão para cada participante, no qual deverão constar a identificação do treinando, o período de realização, o conteúdo e a carga horária do treinamento;

4.3.10.5. Caso a qualidade do treinamento seja considerada insatisfatória pela maioria simples dos alunos, a PRODEMGE poderá exigir que o mesmo seja refeito,

sem ônus para a PRODEMGE, no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis após a notificação;

4.4. Item 04 - Garantia com assistência técnica

4.4.1. Durante o período de garantia a CONTRATADA deverá prestar assistência técnica com suporte técnico e manutenção, com atualizações de versões do software.

4.4.2. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico de forma remota, por telefone, videoconferência, autoatendimento e e-mail.

4.4.2.1. Para os chamados de emergência (gravidade 1 e 2, conforme definido no item “Níveis de serviços” deste termo de consulta), o serviço será prestado em regime 24 x 7, todos dias da semana, incluindo finais de semana e feriados.

4.4.2.2. Os demais chamados serão prestados em horário comercial, 8 x 5 (somente dias úteis).

4.4.2.3. Somente serão considerados os feriados oficiais Nacionais, do Estado de Minas Gerais e do Município de Belo Horizonte.

4.4.2.4. O suporte deverá ser prestado em português ou inglês.

4.4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar toda a documentação técnica necessária à adequada utilização da solução proposta, os manuais, os guias técnicos e suas atualizações, em Português e/ou Inglês.

4.4.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso ao site do fabricante com acesso a documentação técnica da solução, além de assegurar download, pela CONTRATANTE, de todas as versões disponibilizadas.

4.4.5. As atualizações de versões da solução serão realizadas pela CONTRATANTE com o suporte técnico da CONTRATADA.

4.4.6. Suporte Técnico

4.4.6.1. A CONTRATADA deverá apoiar a equipe técnica da PRODEMGE na configuração e uso da solução proposta no conhecimento da arquitetura e de suas

funcionalidades, esclarecendo dúvidas a respeito de configurações, ajustes (tuning), monitoramento e segurança no uso da FERRAMENTA.

4.4.7. Manutenção:

4.4.7.1. O serviço de manutenção consiste no conjunto de ações necessárias para restaurar as condições de funcionamento do ambiente, garantindo alto desempenho e permitindo a sua utilização na capacidade máxima, com solução de eventuais problemas, danos ou defeitos existentes na FERRAMENTA, contemplando:

4.4.7.1.1. Correções de erro de código para corrigir desvios das especificações então aplicáveis que tenham sido relatados, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.4.7.1.2. Atualizações de código: com distribuição periódica de correções de código, aprimoramentos funcionais (inclusive modificações para cumprir exigências governamentais), podendo compreender atualizações de contingência, pacotes de serviços, novas versões e releases, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.4.7.2. Estes serviços podem ser executados de forma proativa, desde que devidamente comunicado, ou após a abertura de um chamado técnico pela CONTRATANTE.

4.4.7.3. Para a execução dos serviços a CONTRATADA deverá:

4.4.7.3.1. Identificar falhas e defeitos e executar serviços especializados de manutenção na FERRAMENTA, para restabelecer as perfeitas condições de uso, permitindo sua utilização na capacidade máxima.

4.4.7.3.2. Realizar suporte remoto via internet, sempre que a FERRAMENTA apresentar problema operacional relacionado ao software, ou de forma presencial, caso o problema não seja sanado, conforme definido nas cláusulas de níveis de serviços detalhados neste anexo.

4.4.7.3.3. Identificar componentes de software que devem ser atualizados e agendar com a CONTRATANTE a atualização.

5. Detalhes dos Itens do Objeto:

5.1. Marca e Modelo:

5.1.1. Não se aplica.

5.2. Justificativa de Marca e Modelo:

5.2.1. Não se aplica.

5.3. Forma de Entrega

5.3.1. A CONTRATADA deverá enviar via e-mail gga@prodemge.gov.br, ou correspondência, o acesso ao site do fabricante, e-mail e telefone de contato para acesso aos serviços de suporte e para download do conjunto de software da FERRAMENTA, atualizações de versões, *releases* e manuais.

5.3.2. A CONTRATADA deverá fornecer as licenças ou subscrições de software de forma eletrônica, de forma a evitar a confecção e transporte de mídias, a partir do acesso ao site do fabricante para download;

5.3.2.1. A entrega de cada software será caracterizada pela disponibilização das credenciais de acesso e das licenças, com seus respectivos quantitativos, no site do fabricante, em área de acesso exclusivo da CONTRATANTE, por meio de utilização de credenciais especificas;

5.3.2.2. Como alternativa o fornecedor poderá também liberar o acesso ao portal do fabricante através de uma conta da Prodemge, identificada pelo email gga@prodemge.gov.br.

5.3.3. A CONTRATADA deverá entregar toda a documentação técnica necessária à adequada instalação e utilização da FERRAMENTA.

5.3.4. Processo de recepção técnica de software e serviços

5.3.4.1. A CONTRATANTE deverá efetuar a recepção técnica da entrega de licenças e/ou subscrições de software e execução de serviços e emitir laudo atestando a entrega correta ou não.

5.3.4.2. A CONTRATANTE terá até 5 (cinco) dias úteis para emitir o laudo.

5.3.4.3. Ocorrendo problemas na recepção, a CONTRATADA terá o prazo de 10 (dez) dias úteis, a partir da data da recepção, para solução das pendências.

5.3.4.3.1. Todos os itens rejeitados em inspeção devem ser substituídos, por conta da CONTRATADA, sem nenhum ônus para a CONTRATANTE.

5.3.4.3.2. A rejeição de qualquer material ou serviço, em virtude de falhas constatadas, não dispensa a CONTRATADA de cumprir as datas de entrega prometidas.

5.3.4.4. Se a rejeição tornar impraticável a entrega da FERRAMENTA ou dos serviços contratados, nas datas previstas, ou se tornar evidente que a CONTRATADA não será capaz de satisfazer as exigências estabelecidas nesta especificação, a CONTRATANTE se reserva o direito de rescindir todas as suas obrigações e de obter materiais e serviços de outro fornecedor.

5.3.4.4.1. Em tais casos, a CONTRATADA será considerada infratora do contrato e estará sujeito às penalidades aplicáveis.

5.3.4.5. O aceite ou aprovação do objeto desta licitação não exclui a responsabilidade civil nem a ético-profissional da CONTRATADA por vícios de quantidade, qualidade ou disparidades com as especificações estabelecidas neste Edital verificadas posteriormente, garantindo-se à Administração Pública as faculdades previstas no Art. 18 da Lei nº. 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

5.3.5. Critérios de aceitabilidade das entregas.

5.3.5.1. **ENTREGA 1** – Licenças da FERRAMENTA (Item 1 de todos cenários).

5.3.5.1.1. Para aceite da FERRAMENTA haverá uma recepção técnica.

5.3.5.2. Somente será considerado o aceite, mediante a apresentação do documento "Laudo técnico de fornecimento da FERRAMENTA", constante do Anexo I-C e de acordo com o processo de recepção técnica definido no item "Processo de recepção técnica de software e serviços" deste anexo.

5.3.5.2.1. O prazo da entrega será avaliado pelo indicador de qualidade detalhado no item "Níveis de serviço" deste anexo.

5.3.5.2.2. O aceite não será fracionado.

5.3.5.3. **ENTREGA 2** - Serviços técnicos de instalação, configuração e operação assistida (item 2 de todos cenários)

5.3.5.3.1. Estes serviços somente serão considerados entregues após a realização de testes comprovando a execução dos serviços e o aceite da CONTRATANTE, mediante a apresentação do documento "Laudo Técnico de Execução de Serviços", constante do Anexo I-E, atestando a realização da totalidade dos serviços previstos e atendimento aos critérios definidos no item "Processo de recepção técnica de software e serviços", deste anexo.

5.3.5.3.2. O prazo de finalização deste serviço será avaliado pelo indicador de qualidade detalhado no item "Níveis de serviços", deste anexo.

5.3.5.3.3. O aceite não será fracionado.

5.3.5.4. **ENTREGA 3** - Serviços de capacitação (item 3 de todos cenários)

5.3.5.4.1. Somente serão considerados entregues após a aprovação do curso, por turma, de acordo com os requisitos definidos no item “Avaliação e critério de aceite da capacitação”, deste anexo, com a emissão do certificado de conclusão por turma e com o aceite da CONTRATANTE.

5.3.5.4.2. O aceite dos serviços de capacitação será após a conclusão de cada turma treinada, mediante a apresentação do documento “Laudo Técnico de Execução de Serviços”, constante do Anexo I-E, atestando a realização da totalidade dos serviços previstos.

5.3.5.4.3. O aceite será fracionado por turma.

5.3.5.5. **ENTREGA 4** - Garantia com assistência técnica (item 4 de todos cenários)

5.3.5.6. Os serviços terão seu início com a entrega da FERRAMENTA (Entrega 1), comprovado com o aceite do Laudo técnico de fornecimento da FERRAMENTA (anexo I-C).

5.3.5.6.1. Os serviços de assistência técnica serão prestados mensalmente, durante 48 (quarenta e oito) meses.

5.3.5.6.2. Nos chamados de gravidade 1, 2 e 3 a CONTRATADA deverá emitir, ao final do atendimento, o “Laudo Técnico de execução de serviços de assistência técnica”, conforme detalhado no anexo I-B, deste termo de consulta.

5.3.5.6.3. Mensalmente a CONTRATADA deverá enviar à CONTRATANTE o relatório de apuração de níveis de serviços, conforme detalhado no item “Níveis de serviços” e no anexo I-D, deste termo de consulta.

5.3.5.6.4. Os serviços prestados serão avaliados mensalmente conforme indicadores de qualidade detalhados no item “Níveis de serviços”.

5.4. Local de Entrega/Execução dos serviços

5.4.1. Todas licenças e/ou subscrições deverão ser entregues nas dependências da Prodemge, localizada na Rua da Bahia, 2277 – CEP 30.160-019, Bairro Savassi - Belo Horizonte/MG.

5.4.2. As entregas deverão ser realizadas em horário comercial, de 2ª a 6ª feira, com agendamento prévio de 3 (três) dias úteis, com a Gerência de Gestão de Ativos, através do telefone (31) 3339-1257 e e-mail: gga@prodemge.gov.br

5.4.3. A entrega de cada software será caracterizada pela disponibilização das credenciais de acesso e das licenças, com seus respectivos quantitativos, no site do fabricante, em área de acesso exclusivo da CONTRATANTE, por meio de utilização de credenciais especificas;

5.4.4. Todos os serviços serão prestados de forma remota, via videoconferência ou presencialmente nas dependências da Prodemge, de acordo com requisitos definidos em cada serviço.

5.4.5. Os dados de contato deverão ser repassados conforme definido no item “Forma de entrega” deste anexo.

5.5. Prazo de Entrega/Execução

5.5.1. Em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato deverá ser agendada reunião, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para definição do cronograma da prestação dos serviços, devendo o cronograma estar ajustado entre as partes em até 5 (cinco) dias úteis após a reunião

5.5.1.1. Caberá à CONTRATADA elaborar o planejamento para estas atividades.

5.5.1.2. Nessa reunião serão definidos os pré-requisitos necessários para a instalação, configuração, capacitação e operação assistida da FERRAMENTA e o cronograma dos trabalhos envolvendo as equipes da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

5.5.2. Devem ser observados os seguintes prazos máximos definidos nos itens abaixo para o fornecimento dos produtos e a execução dos serviços.

5.5.3. ENTREGA 1 – FERRAMENTA (Item 01 de todos cenários)

5.5.3.1. Prazo de entrega das licenças e/ou subscrições máximo de 15 (quinze) dias corridos após assinatura do contrato.

5.5.3.2. Não será aceito a entrega parcial.

5.5.3.3. O prazo para o aceite da FERRAMENTA será de 5 (cinco) dias úteis após a entrega, conforme processo definido no item “Processo de recepção técnica de software e serviços”, deste anexo.

5.5.4. ENTREGA 2 – Instalação, configuração e operação assistida (item 02 de todos cenários)

5.5.4.1. O prazo para execução destes serviços não poderá ultrapassar 30 (trinta) dias úteis após a disponibilização da infraestrutura pela CONTRATANTE.

5.5.4.2. O prazo para o aceite destes serviços será de 5 (cinco) dias úteis após o término do serviço, conforme processo definido no item “Processo de recepção técnica de software e serviços”, deste anexo.

5.5.4.3. Ocorrendo problemas na execução dos serviços, a CONTRATADA deverá manter a operação assistida até a solução das pendências.

5.5.4.4. Não será aceito entrega parcial.

5.5.5. ENTREGA 3 – Capacitação (Item 03 de todos cenários)

5.5.5.1. As capacitações deverão ser ministradas após os serviços de instalação, configuração e operação assistida (entrega 2).

5.5.5.2. O prazo para a execução da capacitação é de 30 dias corridos após o aceite da instalação e configuração.

5.5.5.3. O aceite é por turma capacitada.

5.5.5.4. Ocorrendo problemas na capacitação, a CONTRATADA deverá atender os critérios definidos no item “Avaliação e critério de aceite da capacitação”, deste anexo.

5.5.6. ENTREGA 4 – Garantia com assistência técnica (item 4 de todos cenários)

5.5.6.1. Prazo para prestação de serviços: mensalmente, com a vigência de 48 (quarenta e oito) meses.

5.5.6.1.1. O serviço de Garantia terá seu início com a entrega da Instalação e Configuração após a realização de testes comprovando a execução dos serviços e o aceite da CONTRATANTE, mediante a apresentação do documento “Laudo Técnico de Execução de Serviços”, constante do Anexo I-E, atestando a realização da totalidade dos serviços previstos e atendimento aos critérios definidos no item “Processo de recepção técnica de software e serviços”, deste anexo.

5.6. Validade dos produtos

5.6.1. A FERRAMENTA terá a validade da Garantia de 48 (quarenta e oito) meses após o aceite da Instalação e Configuração conforme item 5.5.6.1.1.

5.7. Condições de pagamento

5.7.1. **ENTREGA 1** – FERRAMENTA (Item 01 de todos cenários)

5.7.1.1. A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, conforme detalhado no item “Demais condições de pagamento”, em parcela única após a emissão e ateste do documento “Laudo técnico de fornecimento da FERRAMENTA” (anexo I-C).

5.7.1.2. Não será admitido fracionamento na entrega.

5.7.2. **ENTREGA 2** - Serviços de instalação, configuração e operação assistida (item 2 de todos cenários)

5.7.2.1. A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, conforme detalhado no item “Demais condições de pagamento”, em parcela única após a emissão e ateste:

5.7.2.1.1. Do documento “Laudo técnico de execução de serviços” (anexo I-E), referente ao aceite dos serviços realizados.

5.7.2.1.2. Do aceite do relatório de apuração de níveis de serviços (anexo I-D) referente ao indicador definido no item “Níveis de Serviços, deste anexo, com o desconto no pagamento, se for o caso.

5.7.2.2. Não será admitido fracionamento na entrega.

5.7.3. **ENTREGA 3** - Serviços de capacitação (item 3 de todos cenários)

5.7.3.1. Serão faturados após conclusão de cada turma, conforme detalhado no item “Demais condições de pagamento”, após a emissão do aceite da capacitação, pela CONTRATANTE, através do ateste do documento “Laudo técnico de execução de serviços” (anexo I-E).

5.7.4. **ENTREGA 4** - Pela garantia com assistência técnica (Item 4 de todos cenários)

5.7.4.1. A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA em 48 (quarenta e oito) parcelas mensais, iguais e sucessivas, conforme detalhado no item “Demais condições de pagamento” após a emissão e ateste do relatório de apuração de níveis de serviços (anexo I-D), referente aos indicadores definidos no item “Níveis de serviços”, com o desconto no pagamento, se for o caso.

5.7.4.2. O serviço de Garantia terá seu início com a entrega da Instalação e Configuração após a realização de testes comprovando a execução dos serviços e o aceite da CONTRATANTE, mediante a apresentação do documento “Laudo Técnico de Execução de Serviços”, constante do Anexo I-E.

5.7.5. Demais condições de pagamento:

5.7.5.1. Nenhum serviço ou entrega será considerado executado e nenhum pagamento será efetivado sem que a Unidade Administrativa da PRODEMGE responsável pelo acompanhamento ateste que o mesmo foi correta e integralmente prestado.

5.7.5.2. Para a Entrega 1

5.7.5.2.1. Os documentos de cobrança deverão ser emitidos e entregues até o dia 25 (vinte e cinco) no mês da efetiva prestação do serviço e de seu aceite. O vencimento será programado em até 30 (trinta) dias após o seu recebimento no Correio Central da PRODEMGE, na Rua da Bahia, nº 2.277, Bairro Savassi, CEP 30.160-019, Belo Horizonte/MG.

5.7.5.3. Para as entregas 2, 3 e 4:

5.7.5.3.1. Os documentos de cobrança deverão ser emitidos e entregues até o dia 25 (vinte e cinco) do mês subsequente ao da efetiva entrega dos produtos e de seu aceite. O vencimento será programado em até 30 (trinta) dias após o seu recebimento no Correio Central da PRODEMGE, na Rua da Bahia, nº 2.277, Bairro Savassi, CEP 30.160-019, Belo Horizonte/MG.

5.7.5.4. O atraso na entrega do documento de cobrança implicará prorrogação do vencimento em tantos dias úteis quantos forem os dias de atraso.

5.7.5.5. Não será aceito, pela CONTRATANTE, a cobrança de eventuais diferenças vinculadas a questões trabalhistas, tais como férias, horas extras, sobreaviso etc., bem como os gastos provenientes de deslocamento, estadia e alimentação, caso sejam necessários.

5.8. Prazo de Garantia/Assistência Técnica

5.8.1. O prazo de garantia e assistência técnica será de 48 (quarenta e oito) meses para a FERRAMENTA.

5.8.1.1. O serviço de terá seu início com a entrega da Instalação e Configuração após a realização de testes

comprovando a execução dos serviços e o aceite da CONTRATANTE, mediante a apresentação do documento “Laudo Técnico de Execução de Serviços”, constante do Anexo I-E.

5.8.2. Optou-se pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses de garantia, por se tratar de um software de uso corporativo pela Prodemge, com segurança e disponibilidade, sendo essencial para o bom funcionamento e segurança do data center da companhia e para os serviços de VDI.

5.9. Amostras/Prova de Conceito

5.9.1. Não se aplica.

6. Justificativa de contratação

6.1. Não se aplica na prospecção.

7. Justificativa da modalidade

7.1. Não se aplica na prospecção.

8. Justificativa para agrupamento dos itens em um único lote

8.1. Não se aplica na prospecção

9. Justificativa de quantitativos

9.1. Não se aplica na prospecção

10. Visita técnica

Não se aplica.

11. Qualificação Técnica:

11.1. A PROPONENTE classificada em primeiro lugar, no processo licitatório, deverá apresentar, para qualificação técnica, atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que a mesma já disponibilizou, satisfatoriamente, a FERRAMENTA ofertada.

11.1.1. Será considerado similar ao objeto a entrega de software de gestão de VDI, com um mínimo de 500 usuários (nomeados ou concorrentes), atestando, inclusive, o bom desempenho e cumprimento a contento das obrigações contratuais.

11.1.2. Todos os atestados apresentados deverão conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados, o nome, o cargo, e a empresa do declarante.

11.2. Todos os atestados, documentos e certificações emitidos em idioma diferente do português ou inglês, deverão ser acompanhados de traduções, simples ou juramentadas.

11.3. Justificativa do quantitativo

11.3.1. A comprovação de fornecimento de 30% da quantidade definida no item 1 irá comprovar a aptidão e capacidade da PROPONENTE em fornecer o software, nos prazos e condições estabelecidas neste termo de consulta, mitigando riscos futuros na entrega do produto e na execução dos serviços.

12. Critérios de aceitabilidade da proposta

12.1. Para aceitação da melhor proposta será considerado:

12.1.1. Atendimento aos requisitos técnicos definidos neste termo de consulta.

12.1.2. Atendimento dos requisitos definidos no item “Qualificação técnica” deste anexo.

12.1.3. Preenchimento e entrega, junto com a proposta técnica e comercial, para cada lote:

12.1.3.1. Planilha detalhada no anexo I-A (tabela de precificação) com os preços segmentados por lote/item do objeto, em Reais, com todos impostos, taxas e despesas inclusos.

12.1.3.2. Documentação técnica comprovando os requisitos solicitados nos anexos I-F, indicando, no formulário, para cada requisito, a comprovação do atendimento ao requisito, o nome do documento e/ou link de site na internet e página onde é evidenciada a comprovação.

12.1.3.2.1. Somente serão aceitos links da internet de sites dos fabricantes da solução proposta.

13. Cronograma físico-financeiro

13.1. Não se aplica.

14. Níveis de Serviço

14.1. A CONTRATADA oferecerá, dentro do período de contrato, os serviços de ASSISTÊNCIA TÉCNICA por meio de telefone e e-mail, em idioma português do Brasil, durante o período do contrato.

14.2. O serviço compreende o diagnóstico e identificação de problemas, apoio técnico na utilização, correção de erros, defeitos (bugs) ou mau funcionamento sobre qualquer funcionalidade, recurso, componente ou módulo disponível de forma nativa na solução, ou decorrente de qualquer adaptação (customização) e ajuste (tuning) efetuada pela CONTRATADA.

14.3. O atendimento a um chamado de suporte técnico deverá ocorrer por qualquer uma das seguintes formas:

14.3.1. Atendimento presencial no local de instalação do software (on-site);

14.3.2. Acesso remoto;

14.3.3. Contato telefônico;

14.3.4. Videoconferência;

14.3.5. Envio de mensagem eletrônica (e-mail); ou

14.3.6. Acesso a site web com controle de acesso por senha.

14.4. O serviço de atendimento e gerenciamento de chamados da CONTRATADA deverá funcionar em regime 24 x 7, todos os dias, incluindo finais de semana e feriados.

14.4.1. Toda FERRAMENTA deverá ter suporte centralizado em uma única central de atendimento.

14.4.2. O serviço deve garantir à CONTRATANTE o pleno acesso ao site do fabricante do produto ofertado (software), incluindo a aberturas de chamados técnicos e consultas a quaisquer bases de dados disponíveis para usuários/clientes, e também efetuar downloads de quaisquer atualizações de software ou documentação.

14.4.3. Importante ressaltar que a CONTRATADA sempre será a responsável contratualmente pelos serviços.

14.5. A CONTRATADA realizará a prestação de serviços de atendimento por telefone, e-mail ou internet, para orientações em casos de dúvidas e/ou problemas, assistindo remotamente a CONTRATANTE no uso e instalação de programas específicos para o produto suportado e com versão corrente.

14.6. O atendimento telefônico sempre que aplicável e viável, deverá ser realizado no idioma português do Brasil, por meio de ligação local em Belo Horizonte/MG ou ligação interurbana gratuita (0800) e deverá ter um único número de contato para todos os produtos da FERRAMENTA.

14.7. A CONTRATANTE poderá efetuar um número ilimitado de chamados técnicos para a CONTRATADA, por qualquer uma das formas disponíveis, durante a vigência do contrato.

14.8. Na abertura ou registro de um chamado técnico, por qualquer uma das formas disponíveis, a CONTRATANTE deverá informar: descrição da solicitação, nível de severidade e identificação completa do solicitante.

14.9. Cada chamado técnico será classificado em um dos 4 (quatro) graus de gravidade, de acordo com a tabela abaixo:

Gravidade	Descrição
1	**Solução inoperante** Significa situação da solução ofertada inoperante com impacto em um ambiente de produção para o qual não há uma Solução Alternativa imediatamente disponível, como: (i) queda do serviço de produção ou de outros sistemas de missão crítica devido à falta dos serviços ofertados pela solução contratada;

	(ii) uma parte substancial de dados de missão crítica apresentar risco de perda ou de ser corrompido; (iii) perda substancial de serviço; (iv) as operações comerciais serem seriamente interrompidas; Significa um problema em que a solução cause falha catastrófica que comprometa a integridade do ambiente em geral ou a integridade dos dados ou quando estiver em operação (ou seja, travamento do sistema, perda ou corrompimento de dados, ou perda de segurança do sistema), e que impacte significativamente as operações contínuas em um ambiente de produção.
2	**Problema Grave** Significa uma situação comercial de alto impacto que possivelmente coloque em risco um ambiente de produção. A solução ofertada pode operar, mas apresenta graves restrições
3	**Problema Leve** Significa uma situação comercial de baixo impacto, podendo a maioria das funções da solução ainda ser usada; entretanto, alguma intervenção pode ser necessária para a prestação dos serviços.
4	**Solicitação de Informações** Significa (i) problema ou questão secundários que não afete o funcionamento do software, (ii) um erro na documentação do produto que não tenha efeito significativo sobre as operações; (iii) uma sugestão para novos recursos ou aperfeiçoamento do produto (iv) consulta técnica sobre funcionalidades / operação da solução ofertada

Tabela 2 – Níveis de Gravidade

14.10. Cobertura

14.10.1. Modalidade 24x7x365 para severidades 1 e 2.

14.10.2. Modalidade 8x5 para as severidades 3 e 4.

14.11. A tabela a seguir apresenta os prazos máximos, contados a partir abertura do chamado, a serem atendidos pela CONTRATADA para cada grau de severidade:

Severidade	**Tempo de Atendimento**	
	Tempo para o primeiro contato a partir da abertura do chamado	Tempo de Solução, após a abertura do chamado
1	2 horas corridas	Até 6 horas corridas
2	2 horas corridas	Até 12 horas corridas
3	4 horas úteis	Até 16 horas úteis
4	4 horas úteis	Até 24 horas úteis

Tabela 3 – Tempo de atendimento

14.12. Indicadores de Qualidade

14.12.1. Prazo de instalação, configuração e operação assistida

ICPP – Índice de Cumprimento de Prazo Previsto para Instalação, configuração e operação assistida	
Atributo	**Valor**
Descrição	Mede a quantidade de dias de atraso no processo de instalação, configuração e operação assistida da solução contratada.
Objetivo	Reduzir o risco de atrasos nos serviços de instalação, configuração e operação assistida
Meta	Prazo de instalação, configuração e operação assistida da solução menor ou igual **a 30 (trinta) dias úteis após a entrega (entrega 1)**
Periodicidade	Uma medição **ao final do 30º dia útil,** após a entrega dos serviços e, mensalmente, até o final do serviço.

Unidade de Representação	Dias corridos de atraso
Forma de Cálculo	**ICPP = NDA**, **Onde:** NDA = Número de dias corridos de atraso na finalização da atividade.
Mecanismo de Medição e Gestão	Após a finalização do serviço, o Fiscal deverá verificar se o serviço foi concluído ou não. Se o serviço foi concluído dentro do prazo, não haverá penalidade. Mas, se o serviço foi concluído após o prazo previsto, o FISCAL deverá calcular o ICPP.
Proporcionalização do Pagamento	Meta não atingida implicará em desconto no valor do pagamento, pela PRODEMGE, do serviço de instalação, configuração e testes. Considera-se a seguinte tabela para o cálculo do desconto referente a este indicador de qualidade: - Sem desconto, se ICPP ≤ 30 dias úteis - Desconto de 2%, se 31 ≤ ICPP < 41 dias - Desconto de 3%, se 41 ≤ ICPP < 51 dias - Desconto de 5%, se 51 ≤ ICPP < 65 dias - Desconto de 7%, se ICPP > 64 dias
Observação	Atrasos decorrentes de atividades de responsabilidade da PRODEMGE, e devidamente documentados, deverão ser desprezados no cálculo do número de dias corridos de atraso na finalização da atividade de instalação, configuração e testes

Tabela 4a – indicador de qualidade ICPP

14.12.2. Prazo de resposta aos Chamados Críticos

ICSPP – Índice de Chamados Solucionados no Prazo Previsto	
Atributo	Valor
Descrição	Percentual dos chamados técnicos solucionados, nível de gravidade 1, 2 e 3, pela CONTRATADA, no prazo máximo previsto, em relação a todos os chamados técnicos, de gravidade 1,2 e 3 efetuados durante o período de apuração.

Objetivo	Reduzir os atrasos na resolução de problemas, defeitos e no esclarecimento de dúvidas e questionamentos técnicos pela CONTRATADA.
Meta	Maior ou igual a 90%
Periodicidade	Mensal
Unidade de Representação	Valor percentual
Forma de Cálculo	ICSPP = (TCP / TC) x 100, Onde: TCP = Total de chamados de nível de severidade 1 e 2, solucionados dentro do prazo máximo definido neste Termo de consulta, durante o período de apuração. TC = Total de chamados com nível de severidade 1 e 2, solucionados durante o período de apuração. Se TC for menor ou igual a 3 (três) chamados, o ICSPP será igual a 100%, independentemente do valor de TCP.
Gestão do indicador (Coleta, Medição e Acompanhamento)	Conforme detalhado no item "**Gestão dos Níveis de Serviço"** deste anexo.
Proporcionalização do Pagamento	Meta não atingida implicará em desconto no valor do pagamento mensal, pela CONTRATANTE, dos valores mensais devidos. Considera-se a seguinte tabela para o cálculo do desconto referente a este indicador de qualidade: - Sem desconto, se 90% ≤ ICSSP ≤ 100% - Desconto de 2%, se 80% ≤ ICSSP < 90% - Desconto de 3%, se 70% ≤ ICSPP < 80% - Desconto de 5%, se ICSPP < 70%

Tabela 4b – Indicador ICSPP

14.12.3. Disponibilidade mensal

DispH - Índice de disponibilidade mensal dos serviços ofertados	
Atributo	Valor
Descrição	Percentual de disponibilidade mensal dos serviços ofertados, pela CONTRATADA, durante o período de apuração.

Objetivo	Mensurar o nível de disponibilidade mensal dos serviços ofertados.
Meta	Maior ou igual a 99%
Periodicidade	Mensal
Unidade de Representação	Valor percentual
Forma de cálculo	DispH = ((Tdisp - Sdown) / Tdisp) * 100 Onde**:** DispH = Disponibilidade do APPLIANCE medida em %. Tdisp = Tempo acordado para funcionamento da solução em horas, referente ao mês de medição (considerando 24 X 7, inclusive finais de semana e feriados). Sdown = Somatório dos tempos de falha (*downtime*), em horas. O tempo acordado para funcionamento (Tdisp), em horas, será calculado multiplicando 24 horas pela quantidade de dias no mês de apuração. Cada tempo de falha (*downtime*) será calculado considerando a data e hora de registro do chamado e de seu contingenciamento ou finalização. O somatório dos tempos de falha (Sdown) será dado pela soma de todos os tempos de falha ocorridos no mês de medição, sejam eles concluídos ou em estando ainda em aberto. Importante ressaltar que no cálculo da variável “Sdown” não serão consideradas as indisponibilidades em função de manutenção planejada. Também não serão considerados no cálculo da varável “Sdown” as indisponibilidades decorrentes de atividades de responsabilidade da PRODEMGE ou

	decorrentes de problemas de infraestrutura no data center (rede, energia elétrica, refrigeração adequada) da PRODEMGE. Somente serão considerados nos cálculos as indisponibilidades decorrentes de falhas exclusivas da FERRAMENTA.
Gestão do Indicador (Coleta, Medição e Acompanhamento)	Conforme detalhado no item "**Gestão dos Níveis de Serviço"** deste anexo.
Proporcionalização do Pagamento	Meta não atingida implicará em desconto no valor do pagamento mensal, pela CONTRATANTE, dos valores mensais devidos. Considera-se a seguinte tabela para o cálculo do desconto referente a este indicador de qualidade: - Sem desconto, se 99% ≤ ICSSP ≤ 100% - Desconto de 3%, se 95% ≤ ICSSP < 99% - Desconto de 5%, se 90 ≤ ICSPP < 95% - Desconto de 7%, se ICSPP < 90%

Tabela 4c – Indicador DispH

14.13. Em caso de meta não atingida por 2 meses seguidos, sem uma justificativa plausível, a CONTRATANTE poderá abrir processo punitivo contra a CONTRATADA, conforme definido no item "Sanções cabíveis" deste anexo.

14.14. Em caso de adoção de solução de contingência, sem prejuízo da solução definitiva cabível, a CONTRATADA deve emitir laudos, na periodicidade exigida pela CONTRATANTE, informando sobre a evolução dos trabalhos para solucionar o problema de forma definitiva.

14.14.1. O chamado deverá continuar aberto, com status de contingenciado, até sua solução definitiva, que poderá vir com correções de código, nova release ou atualização de versão.

14.15. Paradas planejadas para manutenção da FERRAMENTA não serão consideradas severidades.

14.15.1. Paradas planejadas são manutenções previamente agendadas, por meio de comunicação formal entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para manutenções na FERRAMENTA. Estas

paralisações devem ser solicitadas com um mínimo de 10 (dez) dias corridos de antecedência, ou de comum acordo entre as partes.

14.15.2. Somente serão consideradas como severidades se excederem os prazos pactuados para a manutenção e a responsabilidade por esta falha for comprovadamente da CONTRATADA.

14.16. Gestão dos Níveis de Serviço

14.16.1. Na abertura (registro) dos chamados, a CONTRATANTE irá comunicar à CONTRATADA que deverá retornar via mensagem eletrônica (e-mail) as seguintes informações:

14.16.1.1. Data e hora de abertura do chamado.

14.16.1.2. Código de identificação do chamado.

14.16.1.3. Descrição do chamado.

14.16.1.4. Nível de severidade do chamado.

14.16.1.5. Identificação (nome completo e matrícula) do solicitante da CONTRATANTE.

14.16.1.6. Identificação do atendente da CONTRATADA.

14.16.2. O contingenciamento do chamado será confirmado através do aceite pela CONTRATANTE na ordem de serviço (OS) correspondente, desde que incluso as seguintes informações:

14.16.2.1. Código alfanumérico de identificação do chamado.

14.16.2.2. Data e hora de conclusão do contingenciamento.

14.16.2.3. Descrição detalhada do serviço executado.

14.16.3. A conclusão definitiva de cada chamado será confirmada através do aceite pela CONTRATANTE do atendimento correspondente, conforme definido no anexo I-B ("Laudo técnico de execução de serviços de Assistência Técnica").

14.16.4. Deve ser emitido pela CONTRATADA um relatório mensal consolidado de atendimento (Relatório de Apuração de Níveis de serviços - Anexo I-D), contemplando todos os chamados registrados no mês, contendo as seguintes informações: número de identificação

do chamado, data e hora da abertura do chamado, data e hora de contingenciamento do chamado (se for o caso), data e hora de fechamento do chamado (se for o caso).

14.16.4.1. A CONTRATADA deverá elaborar e enviar à CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil do mês, o relatório de apuração de níveis de serviço.

14.16.4.2. Neste relatório serão apresentados os resultados referentes aos indicadores de qualidade com período de apuração encerrando no mês que precede à data de sua emissão e, se for o caso, o valor do desconto no pagamento referente ao serviço gerenciado pelo indicador de qualidade.

14.16.4.3. Caso não ocorra nenhum chamado técnico no período de apuração, a emissão deste relatório será dispensada, considerando, neste caso, que todos os indicadores de qualidade alcançaram a meta prevista.

15. Da participação em consórcios

15.1. Por se tratar de serviços comuns no mercado, amplamente disseminados, não será aceito neste processo de aquisição a formação de consórcio, uma vez que existem diversos fornecedores no mercado capazes de prestar os serviços de forma independente.

16. Subcontratação:

16.1. Será permitida a subcontratação dos serviços, desde que seja com o fabricante da FERRAMENTA, ou seu distribuidor autorizado no Brasil, no máximo, nas proporções abaixo, para todos cenários:

Item	Produtos e Serviços	% para subcontratação
3	Capacitação para 8 alunos por turma	100%

Tabela 5 – índices de subcontratação

16.2. A gestão dos serviço subcontratado ficará sob responsabilidade integral da CONTRATADA uma vez que a prestação dos serviços sem a gestão de um único fornecedor pode acarretar situações adversas como dificuldade no diagnóstico de problemas e/ou dificuldade operacional, trazendo prejuízos em possíveis implantações,

manutenções e reparos no ambiente. Isto não impede este fornecedor de subcontratar serviços de outras empresas, desde que sejam qualificadas e estejam sob sua administração e responsabilidade.

16.3. Em casos de problemas ou de descumprimento da execução do objeto contratual, a responsabilidade recairá inteiramente sobre a CONTRATADA, não sendo permitida a transferência de culpabilidade à subcontratada.

17. Vigência da contratação

17.1. O prazo de vigência de cada um dos contratos será de 48 (quarenta e oito) meses, a contar da data de sua assinatura.

17.2. O prazo se justifica:

17.2.1. Pelo uso contínuo da FERRAMENTA, do nível de configuração e otimização de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, da capacitação dos técnicos da CONTRATANTE no uso de suas funcionalidades, não sendo razoável a contratação, configuração e capacitação de uma FERRAMENTA similar por um período menor, sem que os serviços prestados sejam severamente impactados.

18. Garantia financeira

18.1. Não se aplica.

19. Sustentabilidade ambiental

19.1. Não se aplica.

20. Unidade Fiscalizadora

20.1. Não se aplica nesta prospecção

21. Orçamento estimado:

21.1. Não se aplica na prospecção.

22. Obrigações da CONTRATADA:

22.1. Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições que ensejaram sua contratação, atendendo os requisitos constantes neste Termo de consulta e seus anexos.

22.2. Manter a FERRAMENTA disponível para uso pela CONTRATANTE, 24 horas por dia, todos os dias, inclusive finais de semana e feriados.

22.3. Reportar para CONTRATANTE, qualquer problema ou divergência que venha a impactar a execução dos serviços descritos neste contrato;

22.4. Disponibilizar um ponto focal para tratar dos assuntos técnicos com a CONTRATANTE.

22.5. Comprovar, na assinatura do contrato, que possui corpo técnico com, no mínimo, 2 (dois) profissionais devidamente qualificados, com certificação ou declaração do fabricante do software atestando a proficiência desses profissionais em exercer as atividades de capacitação, instalação, configuração e/ou uso da FERRAMENTA.

22.6. Na assinatura do contrato, informar o e-mail e telefone de contato para acesso aos serviços de suporte.

22.6.1. Os links para as reuniões de videoconferência deverão ser repassados para a CONTRATANTE, via e-mail, até 4 (quatro) horas antes de cada evento.

22.7. Interagir, por meio de seu ponto focal, com os gestores da CONTRATANTE sempre que solicitado.

22.8. Comunicar aos responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade identificada na prestação dos serviços, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado.

22.9. Elaborar e entregar o planejamento e o cronograma das atividades a serem executadas, conforme definido nesse Termo de consulta e seus anexos.

22.10. Enviar a CONTRATANTE ao final de cada serviço o relatório de conclusão;

22.11. Responsabilizar-se por todos os custos decorrentes do serviço de assistência técnica ofertada.

22.12. Garantir a confidencialidade, disponibilidade e integridade dos dados da CONTRATANTE gerenciados pela solução.

22.13. Ativar todas as funcionalidades solicitadas neste termo de consulta, para uso imediato pela CONTRATANTE, após a instalação da FERRAMENTA.

22.14. Possuir capacidade técnica operacional para prestar os serviços.

22.15. Realizar o atendimento por pessoal técnico especializado próprio ou de terceiros especializados e credenciados, especialmente contratados para esse fim, quando aplicável.

22.16. Substituir, de imediato, em até 15 dias úteis, a qualquer tempo e por determinação do responsável pelo acompanhamento e fiscalização operacional da execução do Contrato, os profissionais que não atenderem às exigências e aos requisitos e padrões de qualidade necessários ao adequado desempenho das funções e atividades relativas aos serviços contratados.

22.17. Responsabilizar-se pelo integral cumprimento do Contrato, bem como arcar com os eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, provocados por ineficiência no fornecimento dos produtos, respondendo integralmente pelo ônus decorrente, o que não exclui nem diminui a responsabilidade pelos danos que se evidenciarem, independentemente do controle e fiscalização exercidos pela CONTRATANTE.

22.18. Fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho, responsabilizando-se por qualquer acidente que venha a ocorrer em decorrência da execução dos serviços contratados.

22.19. Arcar, durante a prestação dos serviços, com quaisquer cobranças adicionais decorrentes de eventuais diferenças vinculadas a questões trabalhistas, tais como férias, horas extras, sobreaviso, etc., bem como os gastos provenientes de deslocamento, estadia e alimentação, caso sejam necessários.

22.19.1. Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, contribuições previdenciárias, impostos e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por

seus empregados, uma vez que os mesmos não têm nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

22.20. Realizar reuniões entre as equipes técnicas da CONTRATANTE e da CONTRATADA, em datas agendadas de comum acordo, no mínimo 2 (duas) vezes em um período de 12 (doze) meses, para nivelamento e aperfeiçoamento de conhecimento.

22.20.1. O tema será definido pela CONTRATANTE, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias úteis.

22.20.2. CONTRATADA deve alocar técnicos capacitados para participar das reuniões.

22.20.3. Estas atividades serão realizadas remotamente, via videoconferência, podendo, em comum acordo, serem realizadas de forma presencial, desde que sem ônus para a CONTRATANTE.

22.20.4. A duração de cada reunião será de, no mínimo, 2 (duas) horas.

22.21. Iniciar e concluir os serviços de atendimento e suporte técnico nos prazos estipulados conforme os níveis de serviços acordados.

22.22. Apresentar mensalmente os relatórios previstos no item “Níveis de serviço” deste anexo.

23. Obrigações da CONTRATANTE:

23.1. Garantir o acesso dos especialistas técnicos da CONTRATADA no local da execução dos serviços contratados;

23.2. Disponibilizar um ambiente seguro para os especialistas técnicos da CONTRATADA e/ou para seus prestadores de serviços, que estejam executando os serviços contratados;

23.3. Fornecer as informações necessárias para a configuração inicial da solução no prazo acordado entre as partes.

23.4. Disponibilizar um ponto focal para tratar dos assuntos técnicos com a CONTRATADA.

23.5. Fiscalizar regularmente os serviços prestados pela CONTRATADA, verificando as condições em que as tarefas estão sendo realizadas.

23.6. Comunicar tempestivamente à CONTRATADA qualquer anormalidade detectada na prestação do serviço.

23.7. Notificar à CONTRATADA para que corrija, de acordo com os níveis de serviços acordados, problemas de software que não permitam o seu funcionamento com regularidade plena.

23.8. Exigir da CONTRATADA o fiel cumprimento das obrigações;

23.9. Verificar a manutenção pela CONTRATADA das condições de habilitação estabelecidas;

23.10. Aplicar penalidades a CONTRATADA, por descumprimento das obrigações;

23.11. Prestar as informações e esclarecimentos necessários ao desenvolvimento das tarefas que se fizerem necessárias a perfeita execução do serviço.

23.12. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços, dentro das especificações da presente especificação.

24. Sanções Cabíveis

24.1. Em caso de atraso injustificado na execução do contrato (mora) e/ou a sua inexecução total ou parcial pela CONTRATADA, serão aplicadas as normas dos artigos 187 a 206 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Prodemge.

24.2. O atraso injustificado na execução do contrato sujeita a CONTRATADA à multa de mora, nos termos do art. 82 da Lei Federal nº 13.303/2016, limitada a 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso.

24.3. A inexecução total ou parcial, aqui incluído o descumprimento de qualquer cláusula do contrato, sujeita o contratado às seguintes sanções, nos termos do art. 83 da Lei Federal nº 13.303/2016:

24.3.1. Advertência;

24.3.2. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do saldo remanescente do contrato para o caso de inexecução parcial;

24.3.3. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato para o caso de inexecução total;

24.3.4. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Prodemge, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

24.4. As sanções previstas, quando aplicadas, deverão levar em consideração a natureza e a gravidade dos fatos, a extensão e a relevância da obrigação descumprida, a culpabilidade da CONTRATADA, os fins a que a sanção se destina, os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

24.5. Os procedimentos para a aplicação de sanções estão previstos nos arts. 187 a 206 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Prodemge, o qual observa o devido processo legal, garantindo o contraditório e a ampla defesa.

25. Matriz de Risco

25.1. Não se aplica.

26. Glossário

26.1. Assistência técnica – Para este Termo de consulta, são as atividades de apoio técnico da CONTRATADA com vistas a solucionar problemas no uso da solução proposta, nas sugestões de melhorias, ajustes nas configurações, esclarecimentos de dúvidas e de manutenção preventiva e corretiva dos serviços ofertados.

26.2. Armazenamento – Neste Termo de consulta, entende-se por uma solução formada pelos equipamentos (discos, controladoras, interfaces, memoria, etc) e aplicativos de administração, gerenciamento e funcionalidades (softwares), utilizada para armazenar dados das diversas instancias computacionais (armazenamento primário) e/ou cópias de segurança (backup) do armazenamento primário.

26.3. Backup - Cópia de segurança de dados de um instancia computacional para um ambiente de armazenamento distinto com vistas à recuperação em caso de perda dos dados originais.

26.4. CORREÇÃO DE ERRO - Qualquer alteração que se fizer no software, inclusive alterações feitas para manter a compatibilidade do

sistema, melhoria de operação aprimorada e segurança, bem como SOLUÇÕES DE CONTINGÊNCIA que estabeleçam ou ajudem a restabelecer a funcionalidade substancial com as especificações na DOCUMENTAÇÃO referente a esse software.

26.4.1. Em geral, é uma solução provisória para um problema específico do cliente e, normalmente, é fornecida por meio de point patch específico ou hot fix. Uma "Correção" também incluirá quaisquer recomendações ou avisos feitos a um cliente, inclusive recomendações para que um cliente migre para uma versão atual ou novo release, análise do problema no desenvolvimento de uma versão futura do software ou outras medidas para encerrar um atendimento aberto.

26.5. Data center - Instalação construída com o objetivo de alojar recursos de infraestrutura de TIC, como servidores, dispositivos de rede, storage e outros equipamentos. Um datacenter é uma infraestrutura que centraliza as operações e os equipamentos de tecnologia da informação.

26.6. Documentação – Compreende as especificações, a documentação do usuário, os manuais e os guias técnicos entregues com a solução proposta.

26.7. On-Premises – Neste Termo de consulta, corresponde a instalação e uso de recursos de infraestrutura de TIC dentro do data center da PRODEMGE.

26.8. Pacote de serviço - conjunto de CORREÇÕES DE ERRO cumulativas para uma determinada VERSÃO ou RELEASE da solução proposta. Um Pacote de Serviços estará disponível na forma de download por meio do Portal Online ou kit de mídia.

26.8.1. Em geral, é instalado como sobreposição do produto (também conhecido como patch). A nomenclatura do Pacote de Serviço está vinculada a versão ou release correspondente. Por exemplo, um Pacote de Serviço relativo à Versão 1.0 será designado como 1.0 SP 1, 1.0 SP 2 etc., e um Pacote de Serviço relativo ao release 2.1 será designado como 2.1 SP1, 2.1 SP2 etc.

26.9. Release – Compreende a liberação de um produto de software que pode conter uma pequena funcionalidade da próxima VERSÃO do software, código ou compatibilidade e incorpora todos os PACOTES DE SERVIÇOS e CORREÇÕES DE ERRO anteriores (se houver) desde a última VERSÃO.

26.9.1. Geralmente a liberação requer uma nova instalação, em vez de uma sobreposição para o software já instalado. Salvo disposição em contrário, a liberação está ligada à versão anterior e é designada por um número à direita do ponto decimal, como 1.1, 1.2, 1.3, etc.

26.10. Recovery - Restauração de dados e informações de um backup retido em um dispositivo de armazenamento.

26.11. Solução de Contingência - significa uma solução provisória de um problema e poderá incluir modificações específicas ao software para tratar de problemas críticos (podendo ser denominada também como “hot fixes”).

26.11.1. Em alguns casos, o problema tratado por uma solução de contingência será definitivamente solucionado quando o usuário realizar o próximo UPGRADE (atualização). A Solução Alternativa em si poderá ser considerada final caso estabeleça uma forma diferente de uso do software pelo usuário, de modo a reduzir substancialmente o impacto de um erro ou defeito.

26.12. Suporte de autoatendimento – Suporte com acesso às ferramentas de autoajuda oferecidas no suporte online, tais como informações sobre compatibilidade de produto, correções publicadas anteriormente, soluções alternativas, documentos informativos e outras soluções de produto.

26.13. Upgrade (atualizações) - Incluem revisões de Documentação, CORREÇÕES DE ERRO, PACOTES DE SERVIÇO, VERSÕES e RELEASES da solução proposta para o qual é fornecido o SUPORTE TÉCNICO, e não incluem opções ou produtos que sejam licenciados separadamente.

26.13.1. Estas Atualizações poderão ser denominadas como “atualizações de produto” ou “atualizações de software”.

26.14. VDI - Virtual Desktop Infrastructure. Infraestrutura de Desktops Virtuais. Os desktops virtuais são aplicações de software que imitam computadores desktop reais. A tecnologia de VDI cria um desktop virtual em um servidor central e usuários remotos podem acessar esse desktop usando qualquer máquina física pela Internet.

26.15. Versão – Compreende um RELEASE de um produto de software que contém grandes mudanças na funcionalidade do produto de

software, código ou compatibilidade e incorpora as liberações anteriores (se tiverem ocorrido).

26.15.1. Normalmente, a versão requer uma nova instalação, em vez de uma sobreposição para o software já instalado. Salvo disposição em contrário, a Versão é designada pelo número à esquerda do ponto decimal, como 1.0, 2.0, 3.0, etc.

27. Demais condições

27.1. Não se aplica**.**

28. Fazem parte do anexo I deste Termo de consulta:

28.1. Anexo I-A: Formulários de precificação

28.2. Anexo I-B: Laudo técnico de execução de serviços de assistência técnica

28.3. Anexo I-C: Laudo técnico de fornecimento da FERRAMENTA

28.4. Anexo I-D: Relatório de apuração de níveis de serviços

28.5. Anexo I-E: Laudo técnico de execução de serviços

28.6. Anexo I-F: Especificação técnica

I. As proponentes deverão preencher os formulários abaixo, não existindo restrição para a quantidade de cenários propostos nesta consulta pública.

II. A PROPONENTE deverá detalhar os valores unitários de cada item e valores totais propostos, considerando o quantitativo total de cada item.

III. Os preços devem ser apresentados em Reais (R$), com todos os impostos, taxas e despesas inclusas.

Cenário 1 – Subscrição – usuários nomeados

Item	Produtos e Serviços	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Subscrição da FERRAMENTA para usuários nomeados	Usuários	1.500		
2	Serviços de Instalação e customização com Operação Assistida	Prestação de serviço	1		
3	Capacitação para 8 alunos por turma	Turmas	2		
4	Garantia com assistência técnica por 48 meses	Prestação de serviço	1		
				Total	

Tabela 1a – cenário 1

- ✓ **Importante ressaltar:** Se o fabricante não segmenta, na modalidade de subscrição, os serviços de garantia com assistência técnica, a PROPONENTE deverá informar neste formulário que no preço detalhado no item 1, os valores incorporam estes serviços.

Cenário 2 – Subscrição – usuários concorrentes

Item	Produtos e Serviços	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Subscrição da FERRAMENTA para usuários concorrentes	Usuários	1.200		
2	Serviços de Instalação e customização com Operação Assistida	Prestação de serviço	1		
3	Capacitação para 8 alunos por turma	Turmas	2		
4	Garantia com assistência técnica por 48 meses	Prestação de serviço	1		
				Total	

Tabela 1b – cenário 2

- ✓ **Importante ressaltar:** Se o fabricante não segmenta, na modalidade de subscrição, os serviços de garantia com assistência técnica, a PROPONENTE deverá informar neste formulário que no preço detalhado no item 1, os valores incorporam estes serviços.

Cenário 3 – Licença Perpétua – usuários nomeados

Item	Produtos e Serviços	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Licença perpétua da FERRAMENTA para usuários nomeados	Usuários	1.200		
2	Serviços de Instalação e customização com Operação Assistida	Prestação de serviço	1		
3	Capacitação para 8 alunos por turma	Turmas	2		
4	Garantia com assistência técnica por 48 meses	Prestação de serviço	1		
				Total	

Tabela 1c – cenário 3

Cenário 4 – Licença Perpétua – usuários concorrentes

Item	Produtos e Serviços	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Licença Perpétua da FERRAMENTA para usuários concorrentes	Usuários	1.200		
2	Serviços de Instalação e customização com Operação Assistida	Prestação de serviço	1		
3	Capacitação para 8 alunos por turma	Turmas	2		
4	Garantia com assistência técnica por 48 meses	Prestação de serviço	1		
				Total	

Tabela 1d – cenário 4

ANEXO I-B – Laudo Técnico de Execução de Serviços de Assistência Técnica

Identificação do contrato:

Data do Chamado ou de início da manutenção programada: ___/___/___
Horário do Chamado (para chamados):
Horário de início de atendimento (para chamados):
Horário de início do serviço:
Data e horário de termino do serviço:

Problema detectado:

Descrição do serviço realizado:

Identificação de peças, componentes e/ou atualização de software:

Procedimentos realizados:

(Assinatura)

_____

Nome do responsável técnico pela manutenção

(Assinatura)

_____

Nome do Fiscal do contrato

ANEXO I-C – Laudo técnico de fornecimento da FERRAMENTA

Identificação do contrato:

Descrição:

Identificação do conjunto de software:

Data e horário da entrega:

Atesto que a entrega ocorreu de acordo com os critérios estabelecidos no contrato supracitado.

_____

Nome do Fiscal do contrato

_____

Local e data

ANEXO I-D – Relatório de apuração de níveis de serviços

Identificação do contrato:

Código do indicador de qualidade:

Período de apuração: ___ /___ /___ a ___ /___ /___

Valor apurado: _____

Desconto no pagamento: SIM ou NÃO

( ) desconto de R$_____ (_____) na parcela devida no mês ou na garantia contratual, conforme estipulado no contrato supracitado.

Relação dos chamados no período (código do chamado, descrição sumária, data de hora do chamado, do início de atendimento e de conclusão)

ANEXO I-E – Laudo Técnico de Execução de Serviços

Identificação do contrato:

Serviço executado:

( ) Capacitação para uso da FERRAMENTA
( ) Serviço técnicos de instalação, configuração e operação assistida

Data de início do serviço:
Data de termino do serviço:

Descrição do serviço realizado:

:

(Assinatura)
_____
Nome do responsável técnico da CONTRATADA

(Assinatura)
_____
Nome do Fiscal do contrato

Número do Requisito	Detalhamento técnico do requisito	Comprovação do atendimento ao requisito – informar: ✓ Atende ✓ Atende parcial (informar o que não atende e sugestão de redação caso seja possível atender) ✓ Não atende (sugestão de redação, caso seja possível atender)
1	Licenciamento	
1.1	Como é uma prospecção de soluções de mercado, as proponentes deverão apresentar proposta contemplando 4 cenários possíveis, com garantia e assistência técnica por 48 (quarenta e oito) meses, conforme quantidades definidas no objeto deste termo de consulta • Cenário 1 – Subscrição do software para usuários nomeados • Cenário 2 – Subscrição do software para usuários concorrentes. • Cenário 3 – Licenciamento perpétuo do software para usuários nomeados. • Cenário 4 – Licenciamento perpétuo do software para usuários concorrentes	
1.2	Deverão ser entregues todas as licenças de uso necessárias para a implantação da solução de gestão de virtualização de desktops, em suas versões mais completas, para a quantidade de usuários nomeados e/ou concorrentes (de acordo com o cenário) contratados, para instalação on-premises, no data center da PRODEMGE.	
2	Administração e gerenciamento	
2.1	Deve permitir que o console de administração seja utilizado remotamente por meio da sua instalação local em estações de trabalho Windows 10 ou por meio de interface web.	

Número do Requisito	Detalhamento técnico do requisito	Comprovação do atendimento ao requisito – informar: ✓ Atende ✓ Atende parcial (informar o que não atende e sugestão de redação caso seja possível atender) ✓ Não atende (sugestão de redação, caso seja possível atender)
2.2	Deve possuir console de administração dedicada, para o gerenciamento dos desktops virtuais, imagens de sistema operacional (provisionamento de desktops), uso das licenças e dos aplicativos a serem entregues aos desktops virtuais.	
2.3	A console de administração deve possuir pelo menos as seguintes regras de acesso:	
2.3.1	Apenas visualização;	
2.3.2	Criação e administração do grupo de desktop;	
2.3.3	Criação, manutenção e implantação da imagem;	
2.3.4	Atribuir e remover aplicações virtualizadas na forma de empacotamento para pool de desktop ou grupo de desktop;	
2.3.5	Administração do desktop (reiniciar, restaurar à imagem original).	
2.4	Deve possuir suporte nativo ao serviço de diretório Microsoft (AD), garantindo a associação de usuários e/ou grupos ao permissionamento de entrega das aplicações e dos desktops virtuais.	
2.5	Deve ter a capacidade para virtualizar desktops utilizando a plataforma de virtualização VMware Vsphere ESXi e Hyper-v.	
2.6	Deve permitir que os administradores possam efetuar o desligamento e reiniciar os desktops virtuais remotamente, por meio da console web e ou da ferramenta de gerenciamento.	
2.7	Deve permitir integrar e gerenciar dispositivos não virtuais como desktops físicos.	
3	Características de entrega de aplicações e desktops	

Número do Requisito	Detalhamento técnico do requisito	Comprovação do atendimento ao requisito – informar: ✓ Atende ✓ Atende parcial (informar o que não atende e sugestão de redação caso seja possível atender) ✓ Não atende (sugestão de redação, caso seja possível atender)
3.1	Deverá, no mínimo, entregar desktops ou sessões de host baseados nos sistemas operacionais:	
3.1.1	Windows 10 e superior;	
3.1.2	Ubuntu 20.04 e superior;	
3.1.3	MacOS 11 e superior;	
3.2	Deverá possuir ferramenta integrada a solução para permitir o provisionamento de desktops a partir de uma única imagem central; de forma que os usuários recebam um desktop limpo e personalizado com as atualizações mais recentes cada vez que fizerem logon;	
3.3	Deverá possibilitar o provisionamento de desktops virtuais baseados em templates armazenados e provisioná-los e associá-los ao usuário ou grupo de usuários armazenados no Microsoft Active Directory;	
3.4	Deverá ser capaz de provisionar de forma automática novos desktops virtuais sob demanda; sem interação do administrador.	
3.5	Deverá possibilitar ao administrador escolher o padrão de nomenclatura para a criação dos desktops virtuais;	
3.6	Deverá permitir a criação de diversos desktops virtuais de forma automática, baseado na mesma imagem de sistema operacional, facilitando a implementação da solução.	
3.7	Permitir a criação de grupos de desktops (conhecido como pool) com capacidade sobressalente mínima e máxima.	

Número do Requisito	Detalhamento técnico do requisito	Comprovação do atendimento ao requisito – informar: ✓ Atende ✓ Atende parcial (informar o que não atende e sugestão de redação caso seja possível atender) ✓ Não atende (sugestão de redação, caso seja possível atender)
3.7.1	Deverá ser capaz de criar pools persistentes de desktops virtuais; ou seja; grupos de desktops virtuais que possam ser provisionados sob demanda e de forma automática para o usuário, e que após o primeiro provisionamento só poderão ser acessados pelo mesmo usuário.	
3.7.2	Deverá ser capaz de criar pools não persistentes de desktops virtuais, ou seja, grupos de desktops virtuais que possam ser provisionados sob demanda e de forma automática, e que, após serem liberados pelo usuário, retornarão ao pool, sem que modificações nele realizadas sejam salvas.	
3.7.3	Possuir habilidade de manter a capacidade sobressalente de desktops automaticamente.	
3.8	Deve realizar a entrega de aplicações, sem custos adicionais. **Os custos do licenciamento das aplicações são de responsabilidade da CONTRATANTE.**	
3.9	Deve permitir limitar o número de conexões à uma aplicação, garantindo a conformidade ao licenciamento de uma determinada aplicação.	
3.10	Deve permitir que durante o processo de criação do aplicativo virtualizado, seja escolhido o formato de execução, seja como execução direta (arquivo ".exe"), seja como modo instalação (arquivo .msi)	
3.11	Deve permitir a redução do consumo de largura de banda aplicando técnica avançadas de compressão e desduplicação para imagens e dados comuns.	
3.12	Possuir tecnologia de otimização de espaço em disco onde os servidores virtuais desenvolvidos sejam apenas referências (links) à imagem principal;	

Número do Requisito	Detalhamento técnico do requisito	Comprovação do atendimento ao requisito – informar: ✓ Atende ✓ Atende parcial (informar o que não atende e sugestão de redação caso seja possível atender) ✓ Não atende (sugestão de redação, caso seja possível atender)
4	Características de acesso e interação do usuário com desktop virtuais	
4.1	Deve permitir o acesso externo aos desktops e aplicações virtualizadas através de um portal disponibilizado via Web com autenticação segura e acesso via SSL ou TLS 1.2 e superior.	
4.2	Deve permitir que a interface de acesso Web da solução seja customizável e adaptável para os padrões e necessidades da Prodemge.	
4.3	Deve suportar as seguintes plataformas de acesso aos desktops virtuais:	
4.3.1	MacOS X 10.13 ou superior;	
4.3.4	Windows 10 (32 e 64 bits) e superior;	
4.3.5	Ubuntu 20.04 e superior;	
4.3.6	Red Hat Enterprise Linux (RHEL);	
4.3.7	Tablets e smartphones com Android e Apple iOS.	
4.4	Deve permitir o acesso à solução e ao desktop ou aplicação virtual por meio de navegador, utilizando HTML-5, sem a necessidade de instalação do cliente ou plugin. Os navegadores suportados são:	
4.4.1	Internet Explorer 11 ou superior;	
4.4.2	Edge;	
4.4.3	Google Chrome;	
4.4.4	Safari;	

Número do Requisito	Detalhamento técnico do requisito	Comprovação do atendimento ao requisito – informar: ✓ Atende ✓ Atende parcial (informar o que não atende e sugestão de redação caso seja possível atender) ✓ Não atende (sugestão de redação, caso seja possível atender)
4.4.5	Firefox.	
4.5	Deve permitir que os usuários possam controlar os recursos de som; tamanho de janela; realizar a mudança de senha de domínio e reiniciar o seu desktop virtual persistente sem a necessidade de intervenção dos administradores.	
4.6	Deve permitir que o usuário possa continuar o seu trabalho, exatamente no ponto onde parou, caso ele necessite substituir suas estações de trabalho ou abrir a sessão em outro equipamento.	
4.7	Deve possibilitar tecnologia de otimização de vídeo e de arquivos flash;	
4.8	Deve suportar interação de voz e áudio bidirecional com o uso de microfones.	
4.9	Possuir redirecionamento de multimídia, permitindo assim que aplicativos multimídias sejam reproduzidos na estação local;	
4.10	Permitir a otimização de protocolo de comunicação, principalmente para ajustes em redes de baixa velocidade e/ou alta latência;	
4.11	Deve permitir a apresentação de conteúdo de desktops virtuais em múltiplos monitores simultaneamente.	
4.12	Deve permitir a disponibilização de ferramentas do Office 365, como OneDrive, Word, Excel, Power Point, Exchange e Teams por meio de aplicações virtualizadas e por meio da instalação nos desktops virtualizados.	

Número do Requisito	Detalhamento técnico do requisito	Comprovação do atendimento ao requisito – informar: ✓ Atende ✓ Atende parcial (informar o que não atende e sugestão de redação caso seja possível atender) ✓ Não atende (sugestão de redação, caso seja possível atender)
4.13	Deve suportar otimização para a entrega do Office365 com todos com todos recursos: voz, videoconferência, email e colaboração.	
5	Help Desk /Colaboração	
5.1	Deve disponibilizar aos atendentes do serviço de suporte remoto, conteúdo para identificação dos usuários conectados ao ambiente de desktops e às aplicações virtuais, permitindo assim troubleshooting e visibilidade com foco na solução de problemas e outras funcionalidades, como:	
5.1.1	métricas;	
5.1.2	assistência Remota;	
5.1.3	controle de Sessão (Restart, Logoff, Disconnect);	
5.1.4	envio de mensagens;	
5.1.5	visão de processos de aplicativos;	
5.1.6	log de atividades realizadas;	
5.1.7	tempo de Logon por Usuário;	
5.1.8	informações do software cliente.	
6	Alta Disponibilidade, balanceamento e tolerância a falhas	
6.1	Deve possuir capacidade de tolerância a falhas, permitindo a continuidade do acesso dos usuários aos desktops virtuais e do acesso as funcionalidades de gerenciamento da solução em caso de falha de um servidor individual.	

Número do Requisito	Detalhamento técnico do requisito	Comprovação do atendimento ao requisito – informar: ✓ Atende ✓ Atende parcial (informar o que não atende e sugestão de redação caso seja possível atender) ✓ Não atende (sugestão de redação, caso seja possível atender)
6.2	Deve permitir a configuração de um grupo de desktops virtuais em modo de espera (ou provisionados) que possa atender a demanda em horários de pico ou quando houver a indisponibilidade de servidor físico. Estes desktops em modo de espera deverão ser ativados automaticamente conforme a demanda do ambiente, quando se tratar de desktops virtuais persistentes.	
6.3	Deve possuir monitoramento do estado dos servidores para garantir o balanceamento de carga do acesso aos desktops virtuais e servidores virtuais compartilhados ou aplicativos.	
6.4	Deve permitir que a ferramenta de entrega de aplicativos faça o balanceamento de carga para as aplicações e servidores de aplicativos, configurável pelo administrador, sendo que a parametrização deverá ser feita, no mínimo, pelos critérios a seguir: consumo de memória, utilização de processador, acesso a disco e número máximo de usuários por servidor. O balanceamento de carga deverá garantir que as conexões sejam direcionadas para o servidor menos sobrecarregado;	
6.5	Deverá permitir; em caso de queda de link; que os usuários se reconectem à sessão prévia do desktop virtual sem perda de estado.	
7	Gerenciamento de perfis	
7.1	A funcionalidade de gerenciamento de perfis deverá fazer parte integrada da solução, sem custos adicionais.	
7.2	Quando houver necessidade, deverá tratar perfis de desktops virtuais independentemente do dispositivo de acesso e do sistema operacional, na	

Número do Requisito	Detalhamento técnico do requisito	Comprovação do atendimento ao requisito – informar: ✓ Atende ✓ Atende parcial (informar o que não atende e sugestão de redação caso seja possível atender) ✓ Não atende (sugestão de redação, caso seja possível atender)
	mesma versão de sistema operacional, consolidando em uma única instância o perfil de cada usuário.	
7.3	Deverá prover funcionalidade de perfil ambulante, ou seja, isolar personalizações executadas pelos usuários e salvá-las em servidores de armazenamento de arquivos, aplicando-as aos desktops virtuais sempre que os usuários efetuarem login.	
7.4	Deverá ser parametrizável, permitindo selecionar quais arquivos, pastas e entradas de registro deverão ser sincronizados.	
7.5	A configuração deverá ser simplificada por meio de políticas configuráveis por grupo de usuário no Microsoft Active Directory.	
8	Monitoramento e relatórios	
8.1	Deverá possuir ferramenta integrada à solução para auxiliar os administradores no monitoramento, por meio de uma console centralizada; de forma que seja possível identificar e solucionar os problemas referentes aos desktops virtuais que impactam no desempenho e experiência do usuário.	
8.2	Deverá possuir base de dados centralizada para armazenar dados históricos do console de monitoramento integrado à solução;	
8.3	Deverá listar os recursos atribuídos aos usuários ou grupo de usuários;	
8.4	Os relatórios disponíveis deverão, no mínimo, permitir visualizar as seguintes informações:	
8.4.1	Listar informações de usuários que utilizam a solução;	

Número do Requisito	Detalhamento técnico do requisito	Comprovação do atendimento ao requisito – informar: ✓ Atende ✓ Atende parcial (informar o que não atende e sugestão de redação caso seja possível atender) ✓ Não atende (sugestão de redação, caso seja possível atender)
8.4.2	Listar os recursos mais utilizados;	
8.4.3	Listar eventos de auditoria	
9	Impressão	
9.1	Possuir serviço de Impressão Universal, simplificando a entrega e gerenciamento das impressoras locais e de rede, garantindo a disponibilização de um driver universal.	
9.2	Permitir redirecionar a impressão dos desktops virtuais aos dispositivos locais eliminando o problema de compatibilidade, largura de banda ou configurações complexas.	
10	Segurança	
10.1	A sessão do desktop virtual deve ser completamente isolada do cliente onde estiver sendo executada. O isolamento deve prever que o servidor não fique vulnerável em caso de comprometimento da estação cliente, seja no começo ou no término da conexão.	
10.2	Deve ser aderente ao padrão de segurança para módulos criptográficos FIPS 140-2.	
10.3	Deve permitir a utilização de túnel SSL garantindo que as conexões sejam totalmente encriptadas.	
10.4	Deve permitir que os desktops e servidores sejam dispositivos gerenciados pela rede, facilitando a implementação de políticas de segurança corporativa.	
10.5	Deve permitir que o administrador desabilite o desktop ou servidor virtual de forma simples.	

Número do Requisito	Detalhamento técnico do requisito	Comprovação do atendimento ao requisito – informar: ✓ Atende ✓ Atende parcial (informar o que não atende e sugestão de redação caso seja possível atender) ✓ Não atende (sugestão de redação, caso seja possível atender)
10.6	Deve suportar a autenticação de múltiplos fatores, aumentando a segurança de acessos, permitindo a integração com RSA SecureID, Smart Card, RADIUS server e suportar TOTP (Time-based one-time password).	
10.7	Deve suportar TOTP (Time-based one-time password).	
10.8	Deve permitir a integração com o serviço de Autenticação Federada (Federated Authentication) e provedores de identidade baseados em SAML, de modo a possibilitar acesso aos recursos por meio de Single Sign-On (SSO).	
10.9	Deve permitir a aplicação de políticas baseadas no grupo de desktops virtuais, nome do cliente, endereçamento IP cliente e por usuário.	
10.10	As políticas corporativas devem estar no modelo ADMX, nativamente.	
10.11	Políticas específicas de usuários podem ser aplicadas para customizar a imagem de usuários individuais.	
10.12	Deve permitir a configuração de política de restrição para que somente aplicações publicadas sejam executadas pelos usuários, bloqueando a execução de um programa arbitrário no servidor ou no desktop virtual.	
10.13	Deve suportar a aplicação de políticas por contexto, permitindo definir políticas de acordo com a origem do acesso.	
10.14	Deve permitir a configuração de auto-logoff da sessão dos usuários.	
10.15	Deve possibilitar a inserção de marca d'água na tela do usuário com informações, como login e IP, de modo, a desestimular possíveis vazamentos de informações e facilitar possíveis investigações.	

Número do Requisito	Detalhamento técnico do requisito	Comprovação do atendimento ao requisito – informar: ✓ Atende ✓ Atende parcial (informar o que não atende e sugestão de redação caso seja possível atender) ✓ Não atende (sugestão de redação, caso seja possível atender)
10.16	Deve permitir a gravação da sessão de VDI, para utilização em processo de auditoria.	
10.17	A depender da política adotada, deverá permitir ou impedir:	
10.17.1	a restrição de acesso aos dispositivos;	
10.17.2	o mapeamento de compartilhamentos de rede provenientes dos dispositivos clientes da solução;	
10.17.3	a realização de impressões a partir dos dispositivos clientes;	
10.17.4	o mapeamento de dispositivos de armazenamento USB, como pendrives e HDs externos, a partir dos dispositivos dos clientes das soluções;	
10.17.5	a gravação, pelo usuário, do conteúdo da tela do desktop virtual (bloqueio de clipboard).	
10.18	Deve permitir o acesso externo aos desktops e aplicações virtualizadas por meio de um portal disponibilizado via Web, com autenticação segura e acesso via SSL ou TLS, sem necessidade de abrir portas específicas no “firewall”.	
10.19	Deve prover funcionalidade de envio de logs a servidor do tipo syslog.	
10.20	Deve permitir a geração de logs para fins de auditoria contendo no mínimo, as seguintes informações:	
10.20.1	nome do usuário;	
10.20.2	carimbo de data e horário (timestamp) do evento.	